

**Об утверждении стандартов государственных услуг в области здравоохранения**

***Утративший силу***

Постановление Правительства Республики Казахстан от 12 октября 2012 года № 1294. Утратило силу постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 марта 2014 года № 253

      Сноска. Утратило силу постановлением Правительства РК от 20.03.2014 № 253 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

      В соответствии с пунктом 2 статьи 34 Бюджетного кодекса Республики Казахстан от 4 декабря 2008 года, статьями 9-1, 15-2 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года «Об административных процедурах» Правительство Республики Казахстан **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**  
      1. Утвердить прилагаемые:  
      1) стандарт государственной услуги «Вызов врача на дом»;  
      2) стандарт государственной услуги «Запись на прием к врачу»;  
      3) стандарт государственной услуги «Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь».  
      2. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования.

*Премьер-Министр*  
      *Республики Казахстан*                       *С. Ахметов*

Утвержден           
постановлением Правительства  
Республики Казахстан      
от 12 октября 2012 года № 1294

**Стандарт государственной услуги**  
**«Вызов врача на дом»**

**1. Общие положения**

      1. Настоящий стандарт государственной услуги «Вызов врача на дом» (далее - государственная услуга) регламентирует предоставление услуги вызова врача (участкового терапевта/ участкового педиатра/врача общей практики) на дом медицинскими организациями, оказывающими первичную медико-санитарную помощь в рамках Единой информационной системы здравоохранения Республики Казахстан (далее – уполномоченная организация) в электронном формате через веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz (далее - портал).  
      Государственная услуга оказывается также при непосредственном обращении или по телефонной связи физического лица или его представителя в уполномоченную организацию, которое регистрируется в журнале регистрации уполномоченной организации.  
      2. График работы:  
      1) уполномоченной организации – ежедневно с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00 часов без перерыва, с 9-00 до 14-00 часов в субботу, выходные дни: воскресенье и праздничные дни в соответствии с Законом Республики Казахстан от 13 декабря 2001 года «О праздниках в Республике Казахстан»;  
      2) портала - круглосуточно.  
      3. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.  
      Сноска. Пункт 3 в редакции постановления Правительства РК от 30.04.2013 № 433 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).  
      4. Государственная услуга предоставляется на основании Кодекса Республики Казахстан от 18 сентября 2009 года «О здоровье народа и системе здравоохранения» и постановления Правительства Республики Казахстан от 1 ноября 2011 года № 1263 «Об утверждении Правил оказания первичной медико-санитарной помощи и Правил прикрепления граждан к организациям первичной медико-санитарной помощи».  
      5. Государственная услуга предоставляется бесплатно.  
      6. Получателями государственной услуги являются физические лица (далее - потребитель).  
      7. Государственная услуга оказывается потребителю:  
      1) при непосредственном обращении - в здании уполномоченной организации;  
      2) по телефонной связи;  
      3) в электронном формате - на портале в личном кабинете.  
      8. Информация о государственной услуге располагается:  
      1) на интернет-ресурсе Министерства здравоохранения Республики Казахстан: www.mz.gov.kz;  
      2) в помещениях уполномоченных организаций;  
      3) на портале;  
      4) в официальных источниках информации.  
      Информация о государственной услуге также предоставляется по телефону саll-центра: (1414).  
      9. Результатом оказываемой государственной услуги являются:  
      1) при непосредственном обращении или по телефонной связи - запись в журнале регистрации вызовов уполномоченной организации затем устный ответ с указанием даты, времени посещения врача;  
      2) в электронном формате при обращении на портал - выдача справки о вызове врача на дом (в электронном виде) по форме, согласно приложению 1 к настоящему стандарту (далее - стандарт), подписанной электронной цифровой подписью уполномоченной организации;  
      3) мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги.  
      При этом, после принятия запроса на оказание государственной услуги пациенту в установленное время на дому оказывается медицинская помощь.  
      10. Государственная услуга при непосредственном обращении или по телефону в уполномоченную организацию оказывается в день обращения. При этом, запрос на получение государственной услуги принимается за 2 часа до окончания работы уполномоченной организации (до 18.00 часов в рабочие дни, до 12-00 в субботу), где предусмотрены условия для обслуживания Потребителя (противопожарная безопасность, места отдыха для ожидания), в том числе для лиц с ограниченными возможностями.  
      Государственная услуга в электронном формате оказывается в день обращения на портал. При этом, запрос на получение государственной услуги принимается за 2 часа до окончания работы уполномоченной организации (до 18.00 часов в рабочие дни, до 12.00 часов в субботу).

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      11. Для получения государственной услуги при непосредственном обращении или по телефонной связи в уполномоченную организацию потребителю необходимо иметь:  
      1) документ, удостоверяющий личность (для лиц, не достигших шестнадцатилетнего возраста - свидетельство о рождении);  
      2) наличие прикрепления в данной уполномоченной организации согласно регистру прикрепленного населения.  
      Для получения государственной услуги на портале потребителю необходимо иметь:  
      1) документ, удостоверяющий личность (для лиц, не достигших шестнадцатилетнего возраста, - свидетельство о рождении);  
      2) наличие прикрепления в данной уполномоченной организации согласно регистру прикрепленного населения.  
      Сведения документа, удостоверяющего личность, наличие прикрепления к данной уполномоченной организации, содержащиеся в государственной информационной системе, уполномоченная организация получает из соответствующих государственных информационных систем посредством портала в форме электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью уполномоченного должностного лица.  
      Сноска. Пункт 11 с изменением, внесенным постановлением Правительства РК от 30.04.2013 № 433 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).  
      12. Для получения государственной услуги при непосредственном обращении или по телефонной связи в уполномоченную организацию заполнение бланков заявлений не требуется.  
      Для получения государственной услуги в электронном формате потребитель заполняет запрос в личном кабинете на портале в форме электронного документа согласно приложению 2 к настоящему стандарту.  
      13. Срок представления ответа (подтверждение или отказ) при непосредственном обращении или по телефонной связи в уполномоченную организацию составляет не более 10 минут, в течение которого потребителю представляется устный ответ.  
      Срок представления ответа (подтверждение или отказ) в электронном формате на портале по запросу потребителя составляет не более 30 минут, в течение которого потребителю представляется ответ в электронном формате по форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту.  
      14. Запрос Потребителя на получение государственной услуги при непосредственном обращении или по телефонной связи в уполномоченную организацию не принимается при невыполнении требований, указанных в пункте 11 настоящего стандарта.  
      Запрос Потребителя на получение государственной услуги в электронном формате не принимается при:  
      1) невыполнении требований, указанных в пункте 11 настоящего Стандарта;  
      2) несоответствии нормам, предусмотренным статьей 40 Закона Республики Казахстан от 11 января 2007 года «Об информатизации».

**3. Принципы работы**

      15. Деятельность уполномоченной организации основывается по отношению к Потребителю на следующих принципах:  
      1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;  
      2) соблюдение законности;  
      3) соблюдение принципов этики и деонтологии при работе с Потребителями;  
      4) своевременность и качество оказания государственных услуг;  
      5) прозрачность деятельности должностных лиц при рассмотрении обращений.

**4. Результаты работы**

      16. Результаты работы по оказанию государственной услуги Потребителям измеряются показателями качества и эффективности согласно приложению 3 к настоящему стандарту.  
      17. Целевые значения показателей качества и эффективности государственной услуги, по которым оценивается работа уполномоченных организаций, ежегодно утверждаются соответствующим приказом Министра здравоохранения Республики Казахстан.

**5. Порядок обжалования**

      18. В приложении 4 к настоящему Стандарту указаны контактные данные должностных лиц, которые разъясняют порядок обжалования действий (бездействия) работников уполномоченной организации и оказывают содействие в подготовке жалобы.  
      19. Жалобы в случаях несогласия с результатом оказанной государственной услуги направляются по выбору Потребителя путем обращения:  
      1) непосредственно к руководителям управлений здравоохранения областей, городов Астана и Алматы, электронные адреса и телефоны которых указаны в приложении 4 к настоящему стандарту.  
      Прием граждан руководителями управлений здравоохранения областей, городов Астана и Алматы (далее - управления) осуществляется по графику, согласно приложению 5 к настоящему стандарту, а также размещенному на интернет-ресурсе Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: www.mz.gov.kz;  
      2) на «телефоны доверия» Министерства здравоохранения Республики Казахстан по номеру (8-7172)-74-32-40, 74-32-45;  
      3) на «телефоны доверия» управлений, указанные в приложении 6 к настоящему стандарту;  
      4) в разделе «вопросы-ответы» интернет-ресурса Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: www.mz.gov.kz;  
      5) на блог Министра здравоохранения (страница «Блог Министра здравоохранения Республики Казахстан» интернет-ресурса Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: www.mz.gov.kz);  
      6) через ящик для жалоб и предложений, расположенный в Министерстве здравоохранения Республики Казахстан по адресу: 010000, город Астана, улица Орынбор 8, подъезд № 5;  
      7) с письменной жалобой в канцелярию Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: 010000, город Астана, ул. Орынбор 8, подъезд № 5.  
      20. Жалобы на не качественное оказание государственной услуги порталом направляются Потребителем путем обращения по телефону саll-центра портала (1414).  
      21. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, Потребитель имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.  
      22. Обращение на некачественное оказание государственной услуги должно адресоваться субъекту или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.  
      В обращении указываются фамилия, имя, отчество (при наличии в документе, удостоверяющем личность), почтовый адрес, дата и подпись Потребителя. При подаче обращения указываются наименование субъекта или должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования.  
      23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации Министерства здравоохранения Республики Казахстан, Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан (в электронном формате) и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц». Заявителю выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение. О результатах рассмотрения обращения заявителю сообщается в письменном виде по почте.

Приложение 1           
к стандарту государственной услуги  
«Вызов врача на дом»

**Справка о регистрации запроса вызова врача**  
**(в электронном виде)**

      1. В случае подтверждения:  
      «Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ваша  
заявка принята.  
      Вам будет оказана государственная услуга «Вызов врача на дом».  
      Период посещения врача с\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_\_ часов «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
20\_\_г.  
      Ф.И.О. врача \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

      Электронно-цифровая подпись руководителя уполномоченной  
организации».  
      2. В случае отказа:  
      «Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  
      Вам отказано в оказании государственной услуги «Вызов врача на  
дом».  
      Причина отказа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

      Электронно-цифровая подпись руководителя уполномоченной  
организации».

Приложение 2           
к стандарту государственной услуги  
«Вызов врача на дом»

**Форма запроса в личном кабинете на портале**  
**в форме электронного документа**

**Название государственной услуги: «**Вызов врача на дом**».**  
**ИИН: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**  
**Ф.И.О.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**  
**Адресные**  
**сведения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**  
**Профиль**  
**прикрепления:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**  
**Причина**  
**вызова:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**  
**Дополнительная**  
**информация:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

Приложение 3            
к стандарту государственной услуги  
«Вызов врача на дом»

**Значения показателей качества и эффективности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества  и доступности | Нормативное  значение  показателя | Целевое  значение  показателя  в  последующем  году | Текущее  значение  показателя  в отчетном  году |
| 1. Своевременность | | | |
| 1. % (доля) случаев  предоставления услуги в  установленный срок с момента  заполнения электронных данных | 100 |  |  |
| 2. Качество | | | |
| 2. % (доля) потребителей,  удовлетворенных качеством  процесса предоставления услуги | 100 |  |  |
| 3. Доступность | | | |
| 3. % (доля) потребителей,  удовлетворенных качеством и  информацией о порядке  предоставления услуги | 100 |  |  |
| 4. % (доля) услуг, информация о  которых доступна в электронном  формате | 0 |  |  |
| 4. Процесс обжалования | | | |
| 5. % (доля) потребителей,  удовлетворенных существующим  порядком обжалования | 100 |  |  |
| 5. Вежливость | | | |
| 6. % (доля) потребителей,  удовлетворенных вежливостью  персонала | 100 |  |  |

Приложение 4            
к стандарту государственной услуги  
«Вызов врача на дом»

**Контактные данные должностных лиц управлений здравоохранений**  
**областей, городов Алматы и Астаны, разъясняющих порядок**  
**обжалования**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование  органа по  обжалованию  действий  (бездействия)  уполномоченных  должностных лиц  и оказанию  содействия в  подготовке  жалобы | Адрес  электронной  почты | Должность  лица, который  разъясняет  порядок  обжалования  действий  (бездействия)  уполномоченных  должностных  лиц и  оказывает  содействие в  подготовке  жалобы | Номер телефона  должностного  лица, который  разъясняет  порядок  обжалования  действий  (бездействия)  уполномоченных  должностных лиц  и оказывает  содействие в  подготовке  жалобы |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 6 |
| 1 | Управление  здравоохранения  города Астаны | db@uz.astana.kz  s.kurmanova@uz.  astana.kz | Заместитель  начальника | 8(7172)  556825 |
| 2 | Управление  здравоохранения  города Алматы | mail@dzalmaty.  kz  igisinova@  dzalmaty.kz | Заместитель  начальника | 8(7272)  274-98-55 |
| 3 | Управление  здравоохранения  Акмолинской  области | oblzdrav@  kokshetau.  online.kz | Заместитель  начальника | 8(7162)  256877 |
| 4 | Управление  здравоохранения  Алматинской  области | lech.aoblzdrav@  mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7282) 273314 |
| 5 | Управление  здравоохранения  Актюбинской  области | e.tatimov  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7132) 540756 |
| 6 | Управление  здравоохранения  Атырауской  области | oblzdrav\_atyrau  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7122) 354581 |
| 7 | Управление  здравоохранения  Восточно-  Казахстанской  области | uk\_oblzdrav  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7232) 241878 |
| 8 | Управление  здравоохранения  Жамбылской  области | uzo\_zhambyl  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7262) 430930 |
| 9 | Управление  здравоохранения  Западно-  Казахстанской  области | dzzko@mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7112) 505592 |
| 10 | Управление  здравоохранения  Карагандинской  области | info@zdravkrg.  kz | Заместитель  начальника | 8(7212) 411413,  411461 |
| 11 | Управление  здравоохранения  Костанайской  области | odzkost@yandex.  ru | Заместитель  начальника | 8(7142) 390503 |
| 12 | Управление  здравоохранения  Кызылординской  области | info@uzdr.orda.  gov.kz | Заместитель  начальника | 8(7242) 235333 |
| 13 | Управление  здравоохранения  Мангистауской  области | oblzdrav\_kanz  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7292) 302050,  302034 |
| 14 | Управление  здравоохранения  Павлодарской  области | gimadieva.dz  @pavlodar.gov.  kz | Заместитель  начальника | 8(7182) 510207,  559652 |
| 15 | Управление  здравоохранения  Северо-  Казахстанской  области | zdrav@sko.kz | Заместитель  начальника | 8(7152) 463739 |
| 16 | Управление  здравоохранения  Южно-  Казахстанской  области | arnur-2003  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7252) 565327 |

Приложение 5           
к стандарту государственной услуги  
«Вызов врача на дом»

**Графики приема граждан руководителями Управлений**  
**здравоохранения областей, городов Алматы и Астаны**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование управлений  здравоохранения  областей, городов Алматы  и Астана | Должность лица,  принимающего  граждан | Время приема  граждан |
| 1 | Управление здравоохранения  города Астаны | Заместитель  начальника | Четверг с 14-00 до  16-00 часов |
| 2 | Управление здравоохранения  города Алматы | Заместитель  начальника | Пятница с 15-00 до  18-00 |
| 3 | Управление здравоохранения  Акмолинской области | Заместитель  начальника | Пятница  с 16-00 до 18-00  часов |
| 4 | Управление здравоохранения  Алматинской области | Заместитель  начальника | Среда с 16-00 до  18-00 часов |
| 5 | Управление здравоохранения  Актюбинской области | Заместитель  начальника | Все рабочие дни с  10-00 до 17-00  часов |
| 6 | Управление здравоохранения  Атырауской области | Заместитель  начальника | 2,4 понедельник с  11-00 до 12-30  часов |
| 7 | Управление здравоохранения  Восточно-Казахстанской  области | Заместитель  начальника | Четверг с 14-00 до  16-00 часов |
| 8 | Управление здравоохранения  Жамбылской области | Заместитель  начальника | Вторник, четверг  с 15-00 до 17-00  часов |
| 9 | Управление здравоохранения  Западно-Казахстанской  области | Заместитель  начальника | Вторник, четверг с  15-00 до 16-00  часов |
| 10 | Управление здравоохранения  Карагандинской области | Заместитель  начальника | Пятница с 16-00 до  18-00 часов |
| 11 | Управление здравоохранения  Костанайской области | Заместитель  начальника | Четвертый вторник с  15-00 до 18-00  часов |
| 12 | Управление здравоохранения  Кызылординской области | Заместитель  начальника | Ежедневно с 15-00  до 17-00 часов |
| 13 | Управление здравоохранения  Мангистауской области | Заместитель  начальника | Среда с 17-00 до  18-00 часов |
| 14 | Управление здравоохранения  Павлодарской области | Заместитель  начальника | Пятница с 11-00 до  13-00 часов |
| 15 | Управление здравоохранения  Северо-Казахстанской  области | Заместитель  начальника | Четверг с 15-00 до  17-00 часов |
| 16 | Управление здравоохранения  Южно-Казахстанской области | Заместитель  начальника | Вторник с 17-00 до  19-00 часов |

Приложение 6            
к стандарту государственной услуги  
«Вызов врача на дом»

**Телефоны доверия управлений здравоохранения областей, городов**  
**Алматы и Астаны**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование управлений здравоохранения  областей, городов Алматы и Астана | Номер телефона  доверия |
| 1 | Управление здравоохранения города Астаны | 8(7172) 556823,  556825 |
| 2 | Управление здравоохранения города Алматы | 8(7272) 2755890,  2755960 |
| 3 | Управление здравоохранения Акмолинской  области | 8(7162) 255187,  251655 |
| 4 | Управление здравоохранения Алматинской  области | 8(7282) 273314,  210763 |
| 5 | Управление здравоохранения Актюбинской  области | 8(7132) 563055,  540756 |
| 6 | Управление здравоохранения Атырауской  области | 8(7122) 354571,  354581 |
| 7 | Управление здравоохранения  Восточно-Казахстанской области | 8(7232) 523202,  241878 |
| 8 | Управление здравоохранения Жамбылской  области | 8(7262) 433636,  430930 |
| 9 | Управление здравоохранения  Западно-Казахстанской области | 8(7112) 512 888,  513500 |
| 10 | Управление здравоохранения Карагандинской  области | 8(7212) 411 413,  411461 |
| 11 | Управление здравоохранения Костанайской  области | 8(7142) 390 506,  390503 |
| 12 | Управление здравоохранения Кызылординской  области | 8(7242) 235341,  238090-3041 |
| 13 | Управление здравоохранения Мангистауской  области | 8(7292) 302050,  302034 |
| 14 | Управление здравоохранения Павлодарской  области | 8(7182) 513021,  559652 |
| 15 | Управление здравоохранения  Северо-Казахстанской области | 8(7152) 469355,  463739 |
| 16 | Управление здравоохранения  Южно-Казахстанской области | 8(7252) 560 047,  565325 |

Утвержден           
постановлением Правительства  
Республики Казахстан      
от 12 октября 2012 года № 1294

**Стандарт государственной услуги**  
**«Запись на прием к врачу»**

**1. Общие положения**

      1. Настоящий стандарт государственной услуги «Запись на прием к врачу» (далее - государственная услуга) регламентирует предоставление услуги записи на прием к врачу (участковому терапевту/участковому педиатру/врачу общей практики) медицинскими организациями, оказывающими первичную медико-санитарную помощь в рамках Единой информационной системы здравоохранения Республики Казахстан (далее – уполномоченная организация) в электронном формате через веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz (далее - портал).  
      Государственная услуга оказывается также при непосредственном обращении или по телефонной связи физического лица или его представителя в уполномоченную организацию, которое фиксируется в журнале регистрации уполномоченной организации.  
      2. График работы:  
      1) уполномоченной организации – ежедневно с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00 часов без перерыва, с 9-00 до 14-00 часов в субботу, выходные дни: воскресенье и праздничные дни в соответствии с Законом Республики Казахстан от 13 декабря 2001 года «О праздниках в Республике Казахстан»;  
      2) портала - круглосуточно.  
      3. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.  
      Сноска. Пункт 3 в редакции постановления Правительства РК от 30.04.2013 № 433 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).  
      4. Государственная услуга предоставляется на основании Кодекса Республики Казахстан от 18 сентября 2009 года «О здоровье народа и системе здравоохранения» и постановления Правительства Республики Казахстан от 1 ноября 2011 года № 1263 «Об утверждении Правил оказания первичной медико-санитарной помощи и Правил прикрепления граждан к организациям первичной медико-санитарной помощи».  
      5. Государственная услуга предоставляется бесплатно.  
      6. Получателями государственной услуги являются физические лица (далее - потребитель).  
      7. Государственная услуга оказывается потребителю:  
      1) при непосредственном обращении - в здании уполномоченной организации;  
      2) в электронном формате - на портале в личном кабинете;  
      3) по телефонной связи.  
      8. Информация о государственной услуге располагается:  
      1) на интернет-ресурсе Министерства здравоохранения Республики Казахстан: www.mz.gov.kz;  
      2) в помещениях уполномоченных организаций;  
      3) на портале;  
      4) в официальных источниках информации.  
      Информация о государственной услуге также предоставляется по телефону саll-центра: (1414).  
      9. Результатом оказываемой государственной услуги являются:  
      1) при непосредственном обращении или по телефонной связи в уполномоченную организацию – запись в журнале предварительной записи на прием к врачу уполномоченной организации и затем устный ответ с указанием даты, времени приема врача в соответствии с графиком приема врачей (далее - график);  
      2) в электронном формате при обращении на портал - выдача справки о записи на прием к врачу в электронном виде по форме, согласно приложению 1 к настоящему стандарту, подписанной электронной цифровой подписью уполномоченной организации;  
      3) мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги.  
      При этом, после принятия запроса на оказание государственной услуги в установленное время Потребителю оказывается медицинская помощь.  
      10. Государственная услуга предоставляется в уполномоченной организации, в которой предусмотрены условия для обслуживания потребителя (противопожарная безопасность, места отдыха для ожидания), в том числе для лиц с ограниченными возможностями, в соответствии с графиком.  
      При непосредственном обращении или по телефонной связи в уполномоченную организацию Потребителю при выборе государственной услуги предоставляется возможность выбрать свободное время врача согласно Графику.  
      В электронном формате на портале Потребителю при выборе государственной услуги предоставляется возможность выбрать свободное время врача согласно Графику.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      11. Для получения государственной услуги при непосредственном обращении или по телефонной связи в уполномоченную организацию Потребителю необходимо иметь:  
      1) документ, удостоверяющий личность (для лиц, не достигших шестнадцатилетнего возраста - свидетельство о рождении);  
      2) наличие прикрепления к данной уполномоченной организации согласно регистру прикрепленного населения.  
      Для получения государственной услуги на портале потребителю необходимо иметь:  
      1) документ, удостоверяющий личность (для лиц, не достигших шестнадцатилетнего возраста, - свидетельство о рождении);  
      2) наличие прикрепления в данной уполномоченной организации согласно регистру прикрепленного населения.  
      Сведения документа, удостоверяющего личность, наличие прикрепления к данной уполномоченной организации, содержащиеся в государственной информационной системе, уполномоченная организация получает из соответствующих государственных информационных систем посредством портала в форме электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью уполномоченного должностного лица.  
      Сноска. Пункт 11 с изменением, внесенным постановлением Правительства РК от 30.04.2013 № 433 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).  
      12. Для получения государственной услуги при непосредственном обращении или по телефонной связи в уполномоченную организацию заполнение бланков заявлений не требуется.  
      Для получения государственной услуги в электронном формате Потребитель заполняет последовательные запросы в личном кабинете на портале в форме электронного документа.  
      13. Срок представления ответа (подтверждение или отказ) при непосредственном обращении или по телефонной связи в уполномоченную организацию составляет не более 10 минут, в течение которого Потребителю представляется устный ответ.  
      Срок представления ответа (подтверждение или отказ) в электронном формате на портале по запросу потребителя составляет не более 30 минут, в течение которого потребителю представляется ответ в электронном формате по форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту.  
      14. Запрос потребителя на получение государственной услуги при непосредственном обращении или по телефонной связи в уполномоченную организацию не принимается при невыполнении требований, указанных в пункте 11 настоящего стандарта.  
      Запрос Потребителя на получение государственной услуги в электронном формате не принимается при:  
      1) невыполнении требований, указанных в пункте 11 настоящего стандарта;  
      2) несоответствии нормам, предусмотренным статьей 40 Закона Республики Казахстан от 11 января 2007 года «Об информатизации».

**3. Принципы работы**

      15. Деятельность уполномоченной организации основывается по отношению к Потребителю на следующих принципах:  
      1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;  
      2) соблюдение законности;  
      3) соблюдение принципов этики и деонтологии при работе с Потребителями;  
      4) своевременность и качество оказания государственных услуг;  
      5) прозрачность деятельности должностных лиц при рассмотрении обращений.

**4. Результаты работы**

      16. Результаты работы по оказанию государственной услуги Потребителям измеряются показателями качества и эффективности согласно приложению 2 к настоящему стандарту.  
      17. Целевые значения показателей качества и эффективности государственной услуги, по которым оценивается работа уполномоченных организаций, ежегодно утверждаются соответствующим приказом Министра здравоохранения Республики Казахстан.

**5. Порядок обжалования**

      18. В приложении 3 к настоящему стандарту указаны контактные данные должностных лиц, которые разъясняют порядок обжалования действий (бездействия) работников уполномоченной организации и оказывают содействие в подготовке жалобы.  
      19. Жалобы в случаях несогласия с результатом оказанной государственной услуги направляются по выбору Потребителя путем обращения:  
      1) непосредственно к руководителям управлений здравоохранения областей, городов Астана и Алматы, электронные адреса и телефоны которых указаны в приложении 3 к настоящему стандарту.  
      Прием граждан руководителями управлений здравоохранения областей, городов Астана и Алматы (далее - управления) осуществляется по графику, согласно приложению 4 к настоящему стандарту, а также размещенному на интернет-ресурсе Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: www.mz.gov.kz;  
      2) на «телефоны доверия» Министерства здравоохранения Республики Казахстан по номеру (8-7172)-74-32-40, 74-32-45;  
      3) на «телефоны доверия» управлений, указанные в приложении 5 к настоящему стандарту;  
      4) в разделе «вопросы-ответы» интернет-ресурса Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: www.mz.gov.kz;  
      5) на блог Министра здравоохранения (страница «Блог Министра здравоохранения Республики Казахстан» интернет-ресурса Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: www.mz.gov.kz);  
      6) через ящик для жалоб и предложений, расположенный в Министерстве здравоохранения Республики Казахстан по адресу: 010000, город Астана, улица Орынбор 8, подъезд № 5;  
      7) с письменной жалобой в канцелярию Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: 010000, город Астана, ул. Орынбор 8, подъезд № 5.  
      20. Жалобы на некачественное оказание государственной услуги порталом направляются Потребителем путем обращения по телефону саll-центра портала (1414).  
      21. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, Потребитель имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.  
      22. Обращение на некачественное оказание государственной услуги должно адресоваться субъекту или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.  
      В обращении указываются фамилия, имя, отчество (при наличии в документе, удостоверяющем личность), почтовый адрес, дата и подпись Потребителя. При подаче обращения указываются наименование субъекта или должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования.  
      23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации Министерства здравоохранения Республики Казахстан, Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан (в электронном формате) и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц». Заявителю выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение. О результатах рассмотрения обращения заявителю сообщается в письменном виде по почте.

Приложение 1           
к стандарту государственной услуги  
«Запись на прием к врачу»

**Справка о регистрации записи на прием к врачу**  
**(в электронном виде)**

      1. В случае подтверждения:  
      «Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ваша  
заявка принята.  
      Вам будет оказана государственная услуга «Запись на прием к  
врачу».  
      Период посещения врача с\_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_ часов «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
20\_\_г.  
      Кабинет №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  
      Ф.И.О. врача \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

      Электронно-цифровая подпись руководителя уполномоченной  
организации».

      2. В случае отказа:  
      «Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  
      Вам отказано в оказании государственной услуги «Запись на прием  
к врачу».  
      Причина отказа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

      Электронно-цифровая подпись руководителя уполномоченной  
организации».

Приложение 2            
к стандарту государственной услуги  
«Запись на прием к врачу»

**Значения показателей качества и эффективности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества  и доступности | Нормативное  значение  показателя | Целевое  значение  показателя  в  последующем  году | Текущее  значение  показателя  в отчетном  году |
| 1. Своевременность | | | |
| 1. % (доля) случаев  предоставления услуги в  установленный срок с момента  заполнения электронных данных | 100 |  |  |
| 2. Качество | | | |
| 2. % (доля) потребителей,  удовлетворенных качеством  процесса предоставления услуги | 100 |  |  |
| 3. Доступность | | | |
| 3. % (доля) потребителей,  удовлетворенных качеством и  информацией о порядке  предоставления услуги | 100 |  |  |
| 4. % (доля) услуг, информация о  которых доступна в электронном  формате | 0 |  |  |
| 4. Процесс обжалования | | | |
| 5. % (доля) потребителей,  удовлетворенных существующим  порядком обжалования | 100 |  |  |
| 5. Вежливость | | | |
| 6. % (доля) потребителей,  удовлетворенных вежливостью  персонала | 100 |  |  |

Приложение 3           
к стандарту государственной услуги  
«Запись на прием к врачу»

**Контактные данные должностных лиц управлений здравоохранений**  
**областей, городов Алматы и Астаны, разъясняющих порядок**  
**обжалования**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование  органа по  обжалованию  действий  (бездействия)  уполномоченных  должностных лиц  и оказанию  содействия в  подготовке  жалобы | Адрес  электронной  почты | Должность  лица, который  разъясняет  порядок  обжалования  действий  (бездействия)  уполномоченных  должностных  лиц и  оказывает  содействие в  подготовке  жалобы | Номер телефона  должностного  лица, который  разъясняет  порядок  обжалования  действий  (бездействия)  уполномоченных  должностных лиц  и оказывает  содействие в  подготовке  жалобы |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 6 |
| 1 | Управление  здравоохранения  города Астаны | db@uz.astana.kz  s.kurmanova@uz.  astana.kz | Заместитель  начальника | 8(7172)  556825 |
| 2 | Управление  здравоохранения  города Алматы | mail@dzalmaty.  kz  igisinova@  dzalmaty.kz | Заместитель  начальника | 8(7272)  274-98-55 |
| 3 | Управление  здравоохранения  Акмолинской  области | oblzdrav@  kokshetau.  online.kz | Заместитель  начальника | 8(7162)  256877 |
| 4 | Управление  здравоохранения  Алматинской  области | lech.aoblzdrav@  mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7282) 273314 |
| 5 | Управление  здравоохранения  Актюбинской  области | e.tatimov  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7132) 540756 |
| 6 | Управление  здравоохранения  Атырауской  области | oblzdrav\_atyrau  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7122) 354581 |
| 7 | Управление  здравоохранения  Восточно-  Казахстанской  области | uk\_oblzdrav  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7232) 241878 |
| 8 | Управление  здравоохранения  Жамбылской  области | uzo\_zhambyl  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7262) 430930 |
| 9 | Управление  здравоохранения  Западно-  Казахстанской  области | dzzko@mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7112) 505592 |
| 10 | Управление  здравоохранения  Карагандинской  области | info@zdravkrg.  kz | Заместитель  начальника | 8(7212) 411413,  411461 |
| 11 | Управление  здравоохранения  Костанайской  области | odzkost@yandex.  ru | Заместитель  начальника | 8(7142) 390503 |
| 12 | Управление  здравоохранения  Кызылординской  области | info@uzdr.orda.  gov.kz | Заместитель  начальника | 8(7242) 235333 |
| 13 | Управление  здравоохранения  Мангистауской  области | oblzdrav\_kanz  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7292) 302050,  302034 |
| 14 | Управление  здравоохранения  Павлодарской  области | gimadieva.dz  @pavlodar.gov.  kz | Заместитель  начальника | 8(7182) 510207,  559652 |
| 15 | Управление  здравоохранения  Северо-  Казахстанской  области | zdrav@sko.kz | Заместитель  начальника | 8(7152) 463739 |
| 16 | Управление  здравоохранения  Южно-  Казахстанской  области | arnur-2003  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7252) 565327 |

Приложение 4           
к стандарту государственной услуги  
«Запись на прием к врачу»

**Графики приема граждан руководителями Управлений**  
**здравоохранения областей, городов Алматы и Астаны**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование управлений  здравоохранения  областей, городов Алматы  и Астана | Должность лица,  принимающего  граждан | Время приема  граждан |
| 1 | Управление здравоохранения  города Астаны | Заместитель  начальника | Четверг с 14-00 до  16-00 часов |
| 2 | Управление здравоохранения  города Алматы | Заместитель  начальника | Пятница с 15-00 до  18-00 |
| 3 | Управление здравоохранения  Акмолинской области | Заместитель  начальника | Пятница  с 16-00 до 18-00  часов |
| 4 | Управление здравоохранения  Алматинской области | Заместитель  начальника | Среда с 16-00 до  18-00 часов |
| 5 | Управление здравоохранения  Актюбинской области | Заместитель  начальника | Все рабочие дни с  10-00 до 17-00  часов |
| 6 | Управление здравоохранения  Атырауской области | Заместитель  начальника | 2,4 понедельник с  11-00 до 12-30  часов |
| 7 | Управление здравоохранения  Восточно-Казахстанской  области | Заместитель  начальника | Четверг с 14-00 до  16-00 часов |
| 8 | Управление здравоохранения  Жамбылской области | Заместитель  начальника | Вторник, четверг  с 15-00 до 17-00  часов |
| 9 | Управление здравоохранения  Западно-Казахстанской  области | Заместитель  начальника | Вторник, четверг с  15-00 до 16-00  часов |
| 10 | Управление здравоохранения  Карагандинской области | Заместитель  начальника | Пятница с 16-00 до  18-00 часов |
| 11 | Управление здравоохранения  Костанайской области | Заместитель  начальника | Четвертый вторник с  15-00 до 18-00  часов |
| 12 | Управление здравоохранения  Кызылординской области | Заместитель  начальника | Ежедневно с 15-00  до 17-00 часов |
| 13 | Управление здравоохранения  Мангистауской области | Заместитель  начальника | Среда с 17-00 до  18-00 часов |
| 14 | Управление здравоохранения  Павлодарской области | Заместитель  начальника | Пятница с 11-00 до  13-00 часов |
| 15 | Управление здравоохранения  Северо-Казахстанской  области | Заместитель  начальника | Четверг с 15-00 до  17-00 часов |
| 16 | Управление здравоохранения  Южно-Казахстанской области | Заместитель  начальника | Вторник с 17-00 до  19-00 часов |

Приложение 5           
к стандарту государственной услуги  
«Запись на прием к врачу»

**Телефоны доверия управлений здравоохранения областей,**  
**городов Алматы и Астаны**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование управлений здравоохранения  областей, городов Алматы и Астана | Номер телефона  доверия |
| 1 | Управление здравоохранения города Астаны | 8(7172) 556823,  556825 |
| 2 | Управление здравоохранения города Алматы | 8(7272) 2755890,  2755960 |
| 3 | Управление здравоохранения Акмолинской  области | 8(7162) 255187,  251655 |
| 4 | Управление здравоохранения Алматинской  области | 8(7282) 273314,  210763 |
| 5 | Управление здравоохранения Актюбинской  области | 8(7132) 563055,  540756 |
| 6 | Управление здравоохранения Атырауской  области | 8(7122) 354571,  354581 |
| 7 | Управление здравоохранения  Восточно-Казахстанской области | 8(7232) 523202,  241878 |
| 8 | Управление здравоохранения Жамбылской  области | 8(7262) 433636,  430930 |
| 9 | Управление здравоохранения  Западно-Казахстанской области | 8(7112) 512 888,  513500 |
| 10 | Управление здравоохранения Карагандинской  области | 8(7212) 411 413,  411461 |
| 11 | Управление здравоохранения Костанайской  области | 8(7142) 390 506,  390503 |
| 12 | Управление здравоохранения Кызылординской  области | 8(7242) 235341,  238090-3041 |
| 13 | Управление здравоохранения Мангистауской  области | 8(7292) 302050,  302034 |
| 14 | Управление здравоохранения Павлодарской  области | 8(7182) 513021,  559652 |
| 15 | Управление здравоохранения  Северо-Казахстанской области | 8(7152) 469355,  463739 |
| 16 | Управление здравоохранения  Южно-Казахстанской области | 8(7252) 560 047,  565325 |

Утвержден           
постановлением Правительства  
Республики Казахстан      
от 12 октября 2012 года № 1294

**Стандарт государственной услуги**  
**«Прикрепление к медицинской организации,**  
**оказывающей первичную медико-санитарную помощь»**

**1. Общие положения**

      1. Настоящий стандарт государственной услуги «Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» (далее - государственная услуга) регламентирует предоставление услуги прикрепления к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь в рамках Единой информационной системы здравоохранения Республики Казахстан (далее – уполномоченная организация) в электронном формате через веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz (далее - портал).  
      Государственная услуга оказывается также при непосредственном обращении физического лица или его представителя в уполномоченную организацию, которое фиксируется в журнале регистрации уполномоченной организации.  
      2. График работы:  
      1) уполномоченной организации – ежедневно с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00 часов без перерыва, с 9-00 до 14-00 часов в субботу, выходные дни: воскресенье и праздничные дни в соответствии с Законом Республики Казахстан от 13 декабря 2001 года «О праздниках в Республике Казахстан»;  
      2) портала - круглосуточно.  
      3. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.  
      Сноска. Пункт 3 в редакции постановления Правительства РК от 30.04.2013 № 433 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).  
      4. Государственная услуга предоставляется на основании Кодекса Республики Казахстан от 18 сентября 2009 года «О здоровье народа и системе здравоохранения» и постановления Правительства Республики Казахстан от 1 ноября 2011 года № 1263 «Об утверждении Правил оказания первичной медико-санитарной помощи и Правил прикрепления граждан к организациям первичной медико-санитарной помощи».  
      5. Государственная услуга предоставляется бесплатно.  
      6. Получателями государственной услуги являются физические лица (далее - потребитель).  
      7. Государственная услуга оказывается:  
      1) при непосредственном обращении - в здании уполномоченной организации по выбору Потребителя;  
      2) в электронном формате - на портале в личном кабинете.  
      8. Информация о государственной услуге располагается:  
      1) на интернет-ресурсе Министерства здравоохранения Республики Казахстан: www.mz.gov.kz;  
      2) в помещениях уполномоченных организаций;  
      3) на портале;  
      4) в официальных источниках информации.  
      Информация о государственной услуге также предоставляется по телефону саll-центра: (1414).  
      9. Результатом оказываемой государственной услуги являются:  
      1) при непосредственном обращении в уполномоченную организацию - выдача справки (талона) о прикреплении в бумажном виде (в произвольной форме);  
      2) в электронном формате при обращении на портал - выдача справки (талона) о прикреплении в форме электронного документа, подписанной электронной цифровой подписью уполномоченной организации, согласно приложению 1 к настоящему стандарту;  
      3) мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги.  
      10. Государственная услуга в электронном формате либо при непосредственном обращении в уполномоченную организацию оказывается в день обращения, где предусмотрены условия для обслуживания Потребителей с ограниченными возможностями, приняты меры противопожарной безопасности. В зале располагаются кресла ожидания и информационные стенды.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      11. Для получения государственной услуги при непосредственном обращении в уполномоченную организацию Потребителю необходимо иметь документ, удостоверяющий личность (для лиц, не достигших шестнадцатилетнего возраста - свидетельство о рождении).  
      Для получения государственной услуги на портале потребителю необходимо иметь:  
      1) документ, удостоверяющий личность (для лиц, не достигших шестнадцатилетнего возраста, - свидетельство о рождении);  
      2) электронную цифровую подпись потребителя.  
      Сведения документа, удостоверяющего личность, содержащиеся в государственной информационной системе, уполномоченная организация получает из соответствующих государственных информационных систем посредством портала в форме электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью уполномоченного должностного лица.  
      Сноска. Пункт 11 с изменением, внесенным постановлением Правительства РК от 30.04.2013 № 433 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).  
      12. Для получения государственной услуги при непосредственном обращении в уполномоченную организацию Потребитель заполняет заявление произвольной формы.  
      Для получения государственной услуги в электронном формате Потребитель заполняет запрос в личном кабинете на портале в форме электронного документа согласно приложению 2 к настоящему стандарту.  
      13. Ответ (подтверждение или отказ) при непосредственном обращении в уполномоченную организацию представляется в течении одного дня, в течение которого потребителю представляются справка (талон) о прикреплении либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги.  
      Ответ (подтверждение или отказ) в электронном формате на портале по запросу потребителя представляются в течении одного дня, в течении которых потребителю представляется ответ в электронном формате по форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту.  
      Государственная услуга в электронном формате оказывается в день обращения на портал. При этом, запрос на получение государственной услуги принимается за 2 часа до окончания работы уполномоченной организации (до 18.00 часов в рабочие дни, до 12-00 часов в субботу).  
      14. Запрос Потребителя на получение государственной услуги при непосредственном обращении в уполномоченную организацию не принимается при:  
      1) невыполнении требований, указанных в пункте 11 настоящего стандарта;  
      2) прикреплении чаще одного раза в год при свободном выборе уполномоченной организации;  
      3) превышении нормативов численности прикрепленного населения к прикрепляемой уполномоченной организации;  
      4) прикреплении к более чем одной уполномоченной организации.  
      Запрос Потребителя на получение государственной услуги в электронном формате не принимается при:  
      1) невыполнении требований, указанных в пункте 11 настоящего стандарта;  
      2) несоответствии нормам, предусмотренным статьей 40 Закона Республики Казахстан от 11 января 2007 года «Об информатизации».

**3. Принципы работы**

      15. Деятельность уполномоченной организации основывается по отношению к Потребителю на следующих принципах:  
      1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;  
      2) соблюдение законности;  
      3) соблюдение принципов этики и деонтологии при работе с Потребителями;  
      4) своевременность и качество оказания государственных услуг;  
      5) прозрачность деятельности должностных лиц при рассмотрении обращений.

**4. Результаты работы**

      16. Результаты работы по оказанию государственной услуги Потребителям измеряются показателями качества и эффективности согласно приложению 3 к настоящему стандарту.  
      17. Целевые значения показателей качества и эффективности государственной услуги, по которым оценивается работа уполномоченных организаций, ежегодно утверждаются соответствующим приказом Министра здравоохранения Республики Казахстан.

**5. Порядок обжалования**

      18. В приложении 4 к настоящему стандарту указаны контактные данные должностных лиц, которые разъясняют порядок обжалования действий (бездействия) работников уполномоченной организации и оказывают содействие в подготовке жалобы.  
      19. Жалобы в случаях несогласия с результатом оказанной государственной услуги направляются по выбору Потребителя путем обращения:  
      1) непосредственно к руководителям управлений здравоохранения областей, городов Астаны и Алматы, электронные адреса и телефоны которых указаны в приложении 4 к настоящему стандарту.  
      Прием граждан руководителями управлений здравоохранения областей, городов Астана и Алматы (далее - управления) осуществляется по графику согласно приложению 5 к настоящему стандарту, а также размещенному на интернет-ресурсе Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: www.mz.gov.kz;  
      2) на «телефоны доверия» Министерства здравоохранения Республики Казахстан по номеру (8-7172)-74-32-40, 74-32-45;  
      3) на «телефоны доверия» управлений, указанные в приложении 6 к настоящему стандарту;  
      4) в разделе «вопросы-ответы» интернет-ресурса Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: www.mz.gov.kz;  
      5) на блог Министра здравоохранения (страница «Блог Министра здравоохранения Республики Казахстан» интернет-ресурса Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: www.mz.gov.kz);  
      6) через ящик для жалоб и предложений, расположенный в Министерстве здравоохранения Республики Казахстан по адресу: 010000, город Астана, улица Орынбор 8, подъезд № 5;  
      7) с письменной жалобой в канцелярию Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: 010000, город Астана, ул. Орынбор 8, подъезд № 5.  
      20. Жалобы на некачественное оказание государственной услуги порталом направляются Потребителем путем обращения по телефону саll-центра портала (1414).  
      21. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, потребитель имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.  
      22. Обращение на некачественное оказание государственной услуги должно адресоваться субъекту или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.  
      В обращении указываются фамилия, имя, отчество (при наличии в документе, удостоверяющем личность), почтовый адрес, дата и подпись Потребителя. При подаче обращения указываются наименование субъекта или должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования.  
      23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации Министерства здравоохранения Республики Казахстан, Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан (в электронном формате) и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц». Заявителю выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение. О результатах рассмотрения обращения заявителю сообщается в письменном виде по почте.

Приложение 1              
к стандарту государственной услуги    
«Прикрепление к медицинской организации,  
оказывающей первичную медико-санитарную  
помощь»

**Справка (талон) о прикреплении**  
**(в электронном формате)**

      1. В случае подтверждения:

      «Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Вы  
прикреплены к медицинской организации «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».

      Электронно-цифровая подпись руководителя уполномоченнойорганизации».

      2. В случае отказа:  
      «Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
      Вам отказано в оказании государственной услуги «Прикрепление к  
медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь».  
      Причина отказа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

      Электронно-цифровая подпись руководителя уполномоченной организации».

Приложение 2              
к стандарту государственной услуги    
«Прикрепление к медицинской организации,  
оказывающей первичную медико-санитарную  
помощь»

**Форма запроса в личном кабинете на портале**  
**в форме электронного документа**

**Название государственной услуги:** «Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь».  
**ИИН: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**  
**Ф.И.О.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**  
**Область:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**  
**Название организации первичной медико-санитарной**  
**помощи:\_\_\_\_\_\_\_\_**  
**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**  
**Адресные**  
**сведения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**  
**Контактные**  
**данные:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**  
**Причина**  
**прикрепления:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

Приложение 3              
к стандарту государственной услуги    
«Прикрепление к медицинской организации,  
оказывающей первичную медико-санитарную  
помощь»

**Значения показателей качества и эффективности**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование  органа по  обжалованию  действий  (бездействия)  уполномоченных  должностных лиц  и оказанию  содействия в  подготовке  жалобы | Адрес  электронной  почты | Должность  лица, который  разъясняет  порядок  обжалования  действий  (бездействия)  уполномоченных  должностных  лиц и  оказывает  содействие в  подготовке  жалобы | Номер телефона  должностного  лица, который  разъясняет  порядок  обжалования  действий  (бездействия)  уполномоченных  должностных лиц  и оказывает  содействие в  подготовке  жалобы |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 6 |
| 1 | Управление  здравоохранения  города Астаны | db@uz.astana.kz  s.kurmanova@uz.  astana.kz | Заместитель  начальника | 8(7172)  556825 |
| 2 | Управление  здравоохранения  города Алматы | mail@dzalmaty.  kz  igisinova@  dzalmaty.kz | Заместитель  начальника | 8(7272)  274-98-55 |
| 3 | Управление  здравоохранения  Акмолинской  области | oblzdrav@  kokshetau.  online.kz | Заместитель  начальника | 8(7162)  256877 |
| 4 | Управление  здравоохранения  Алматинской  области | lech.aoblzdrav@  mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7282) 273314 |
| 5 | Управление  здравоохранения  Актюбинской  области | e.tatimov  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7132) 540756 |
| 6 | Управление  здравоохранения  Атырауской  области | oblzdrav\_atyrau  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7122) 354581 |
| 7 | Управление  здравоохранения  Восточно-  Казахстанской  области | uk\_oblzdrav  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7232) 241878 |
| 8 | Управление  здравоохранения  Жамбылской  области | uzo\_zhambyl  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7262) 430930 |
| 9 | Управление  здравоохранения  Западно-  Казахстанской  области | dzzko@mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7112) 505592 |
| 10 | Управление  здравоохранения  Карагандинской  области | info@zdravkrg.  kz | Заместитель  начальника | 8(7212) 411413,  411461 |
| 11 | Управление  здравоохранения  Костанайской  области | odzkost@yandex.  ru | Заместитель  начальника | 8(7142) 390503 |
| 12 | Управление  здравоохранения  Кызылординской  области | info@uzdr.orda.  gov.kz | Заместитель  начальника | 8(7242) 235333 |
| 13 | Управление  здравоохранения  Мангистауской  области | oblzdrav\_kanz  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7292) 302050,  302034 |
| 14 | Управление  здравоохранения  Павлодарской  области | gimadieva.dz  @pavlodar.gov.  kz | Заместитель  начальника | 8(7182) 510207,  559652 |
| 15 | Управление  здравоохранения  Северо-  Казахстанской  области | zdrav@sko.kz | Заместитель  начальника | 8(7152) 463739 |
| 16 | Управление  здравоохранения  Южно-  Казахстанской  области | arnur-2003  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7252) 565327 |

Приложение 4              
к стандарту государственной услуги    
«Прикрепление к медицинской организации,  
оказывающей первичную медико-санитарную  
помощь»

**Контактные данные должностных лиц управлений здравоохранений**  
**областей, городов Алматы и Астаны, разъясняющих порядок**  
**обжалования**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование  органа по  обжалованию  действий  (бездействия)  уполномоченных  должностных лиц  и оказанию  содействия в  подготовке  жалобы | Адрес  электронной  почты | Должность  лица, который  разъясняет  порядок  обжалования  действий  (бездействия)  уполномоченных  должностных  лиц и  оказывает  содействие в  подготовке  жалобы | Номер телефона  должностного  лица, который  разъясняет  порядок  обжалования  действий  (бездействия)  уполномоченных  должностных лиц  и оказывает  содействие в  подготовке  жалобы |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 6 |
| 1 | Управление  здравоохранения  города Астаны | db@uz.astana.kz  s.kurmanova@uz.  astana.kz | Заместитель  начальника | 8(7172)  556825 |
| 2 | Управление  здравоохранения  города Алматы | mail@dzalmaty.  kz  igisinova@  dzalmaty.kz | Заместитель  начальника | 8(7272)  274-98-55 |
| 3 | Управление  здравоохранения  Акмолинской  области | oblzdrav@  kokshetau.  online.kz | Заместитель  начальника | 8(7162)  256877 |
| 4 | Управление  здравоохранения  Алматинской  области | lech.aoblzdrav@  mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7282) 273314 |
| 5 | Управление  здравоохранения  Актюбинской  области | e.tatimov  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7132) 540756 |
| 6 | Управление  здравоохранения  Атырауской  области | oblzdrav\_atyrau  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7122) 354581 |
| 7 | Управление  здравоохранения  Восточно-  Казахстанской  области | uk\_oblzdrav  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7232) 241878 |
| 8 | Управление  здравоохранения  Жамбылской  области | uzo\_zhambyl  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7262) 430930 |
| 9 | Управление  здравоохранения  Западно-  Казахстанской  области | dzzko@mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7112) 505592 |
| 10 | Управление  здравоохранения  Карагандинской  области | info@zdravkrg.  kz | Заместитель  начальника | 8(7212) 411413,  411461 |
| 11 | Управление  здравоохранения  Костанайской  области | odzkost@yandex.  ru | Заместитель  начальника | 8(7142) 390503 |
| 12 | Управление  здравоохранения  Кызылординской  области | info@uzdr.orda.  gov.kz | Заместитель  начальника | 8(7242) 235333 |
| 13 | Управление  здравоохранения  Мангистауской  области | oblzdrav\_kanz  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7292) 302050,  302034 |
| 14 | Управление  здравоохранения  Павлодарской  области | gimadieva.dz  @pavlodar.gov.  kz | Заместитель  начальника | 8(7182) 510207,  559652 |
| 15 | Управление  здравоохранения  Северо-  Казахстанской  области | zdrav@sko.kz | Заместитель  начальника | 8(7152) 463739 |
| 16 | Управление  здравоохранения  Южно-  Казахстанской  области | arnur-2003  @mail.ru | Заместитель  начальника | 8(7252) 565327 |

Приложение 5               
к стандарту государственной услуги    
«Прикрепление к медицинской организации,  
оказывающей первичную медико-санитарную  
помощь»

**Графики приема граждан руководителями Управлений**  
**здравоохранения областей, городов Алматы и Астаны**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование управлений  здравоохранения  областей, городов Алматы  и Астана | Должность лица,  принимающего  граждан | Время приема  граждан |
| 1 | Управление здравоохранения  города Астаны | Заместитель  начальника | Четверг с 14-00 до  16-00 часов |
| 2 | Управление здравоохранения  города Алматы | Заместитель  начальника | Пятница с 15-00 до  18-00 |
| 3 | Управление здравоохранения  Акмолинской области | Заместитель  начальника | Пятница  с 16-00 до 18-00  часов |
| 4 | Управление здравоохранения  Алматинской области | Заместитель  начальника | Среда с 16-00 до  18-00 часов |
| 5 | Управление здравоохранения  Актюбинской области | Заместитель  начальника | Все рабочие дни с  10-00 до 17-00  часов |
| 6 | Управление здравоохранения  Атырауской области | Заместитель  начальника | 2,4 понедельник с  11-00 до 12-30  часов |
| 7 | Управление здравоохранения  Восточно-Казахстанской  области | Заместитель  начальника | Четверг с 14-00 до  16-00 часов |
| 8 | Управление здравоохранения  Жамбылской области | Заместитель  начальника | Вторник, четверг  с 15-00 до 17-00  часов |
| 9 | Управление здравоохранения  Западно-Казахстанской  области | Заместитель  начальника | Вторник, четверг с  15-00 до 16-00  часов |
| 10 | Управление здравоохранения  Карагандинской области | Заместитель  начальника | Пятница с 16-00 до  18-00 часов |
| 11 | Управление здравоохранения  Костанайской области | Заместитель  начальника | Четвертый вторник с  15-00 до 18-00  часов |
| 12 | Управление здравоохранения  Кызылординской области | Заместитель  начальника | Ежедневно с 15-00  до 17-00 часов |
| 13 | Управление здравоохранения  Мангистауской области | Заместитель  начальника | Среда с 17-00 до  18-00 часов |
| 14 | Управление здравоохранения  Павлодарской области | Заместитель  начальника | Пятница с 11-00 до  13-00 часов |
| 15 | Управление здравоохранения  Северо-Казахстанской  области | Заместитель  начальника | Четверг с 15-00 до  17-00 часов |
| 16 | Управление здравоохранения  Южно-Казахстанской области | Заместитель  начальника | Вторник с 17-00 до  19-00 часов |

Приложение 6               
к стандарту государственной услуги    
«Прикрепление к медицинской организации,  
оказывающей первичную медико-санитарную  
помощь»

**Телефоны доверия управлений здравоохранения областей,**  
**городов Алматы и Астаны**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование управлений здравоохранения  областей, городов Алматы и Астана | Номер телефона  доверия |
| 1 | Управление здравоохранения города Астаны | 8(7172) 556823,  556825 |
| 2 | Управление здравоохранения города Алматы | 8(7272) 2755890,  2755960 |
| 3 | Управление здравоохранения Акмолинской  области | 8(7162) 255187,  251655 |
| 4 | Управление здравоохранения Алматинской  области | 8(7282) 273314,  210763 |
| 5 | Управление здравоохранения Актюбинской  области | 8(7132) 563055,  540756 |
| 6 | Управление здравоохранения Атырауской  области | 8(7122) 354571,  354581 |
| 7 | Управление здравоохранения  Восточно-Казахстанской области | 8(7232) 523202,  241878 |
| 8 | Управление здравоохранения Жамбылской  области | 8(7262) 433636,  430930 |
| 9 | Управление здравоохранения  Западно-Казахстанской области | 8(7112) 512 888,  513500 |
| 10 | Управление здравоохранения Карагандинской  области | 8(7212) 411 413,  411461 |
| 11 | Управление здравоохранения Костанайской  области | 8(7142) 390 506,  390503 |
| 12 | Управление здравоохранения Кызылординской  области | 8(7242) 235341,  238090-3041 |
| 13 | Управление здравоохранения Мангистауской  области | 8(7292) 302050,  302034 |
| 14 | Управление здравоохранения Павлодарской  области | 8(7182) 513021,  559652 |
| 15 | Управление здравоохранения  Северо-Казахстанской области | 8(7152) 469355,  463739 |
| 16 | Управление здравоохранения  Южно-Казахстанской области | 8(7252) 560 047,  565325 |

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан